

**TINGKAT PENGETAHUAN *FOLLOWERS* INSTAGRAM  
@SUROBOYOBUS MENGENAI INFORMASI LAYANAN  
SUROBOYO BUS DAN SUROBOYO BUS TUMPUK  
PEMERINTAH KOTA SURABAYA**

**SKRIPSI**



Disusun Oleh :  
Stella Novena Pramesti  
NRP. 1423015050

**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA  
SURABAYA  
2019**

# **SKRIPSI**

## **TINGKAT PENGETAHUAN *FOLLOWERS* INSTAGRAM @SUROBOYOBUS MENGENAI INFORMASI LAYANAN SUROBOYO BUS DAN SUROBOYO BUS TUMPUK PEMERINTAH KOTA SURABAYA**

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Dalam  
Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi Universitas Katolik  
Widya Mandala Surabaya**



Disusun Oleh :  
Stella Novena Pramesti  
NRP. 1423015050

**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA  
SURABAYA  
2019**

## SURAT PERNYATAAN ORIGINALITAS

Dengan ini, saya

Nama : Stella Novena Pramesti

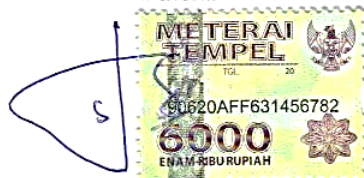
NRP : 1423015050

Menyatakan bahwa apa yang saya tulis dalam skripsi berjudul:

Tingkat Pengetahuan *Followers* Instagram @Suroboyobus Mengenai Informasi Layanan Suroboyobus dan Suroboyobus Tumpuk Pemerintah Kota Surabaya adalah benar adanya dan merupakan hasil karya saya sendiri. Segala kutipan pihak lain telah saya tulis dengan menyebutkan sumbernya. Apabila dikemudian hari ditemukan adanya plagiasi maka saya rela gelar keserjanaan saya dicabut.

Surabaya, 25 Maret 2019

Peneliti



Stella Novena Pramesti

NRP. 1423015050

## HALAMAN PERSETUJUAN

### SKRIPSI

#### **TINGKAT PENGETAHUAN *FOLLOWERS* INSTAGRAM @SUROBOYOBUS MENGENAI INFORMASI LAYANAN SUROBOYO BUS DAN SUROBOYO BUS TUMPUK PEMERINTAH KOTA SURABAYA**

Oleh :

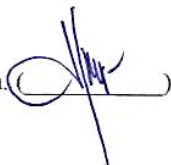
Stella Novena Pramesti

NRP. 1423015050

Skripsi ini telah disetujui oleh dosen pembimbing penulisan skripsi untuk diajukan ke tim penguji skripsi.

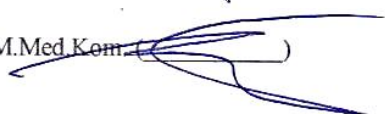
Pembimbing I : Theresia Intan Putri H., S.Sos., M.I.Kom.

NIK. 142.10.0651



Pembimbing II: Anastasia Yuni W., S.Sos., M.Med Kom.

NIK. 142.09.0634



Surabaya, 25 Maret 2019

## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini telah dipertahankan dihadapan Dewan Penguji Skripsi Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya dan diterima untuk memenuhi sebagian dari persyaratan memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi pada : 14 Maret 2019

Mengesahkan,

Fakultas Ilmu Komunikasi,

Dekan,



Yuli Nugraheni, S.Sos., M.Si.

NIK. 142.09.0647

Dewan Penguji:

1. Ketua : Yuli Nugraheni, S.Sos., M.Si.  
NIK. 142.09.0647
2. Sekretaris : Theresia Intan P.H, S.Sos., M.I.Kom.  
NIK. 142.10.0651
3. Anggota : Brigitta Revia S.F, S.I.Kom., M.Med.Kom  
NIK. 142.15.0849
4. Anggota : Anastasia Yuni W, S.Sos., M.Med.Kom.  
NIK. 142.09.0634

**LEMBAR PERSETUJUAN  
PUBLIKASI KARYA ILMIAH**

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya sebagai mahasiswa  
Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya (UKWMS):

Nama : Stella Novena Pramesti

NRP : 1423015050

Menyetujui skripsi/karya ilmiah saya

Judul :

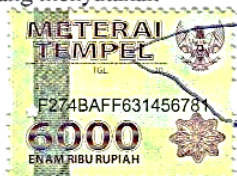
**TINGKAT PENGETAHUAN *FOLLOWERS* INSTAGRAM  
@SUROBOYOBUS MENGENAI INFORMASI LAYANAN  
SUROBOYO BUS DAN SUROBOYO BUS TUMPUK  
PEMERINTAH KOTA SURABAYA**

Untuk dipublikasikan atau ditampilkan di internet atau media lain (*Digital Library* Perpustakaan UKWMS) untuk kepentingan akademik sebatas sesuai dengan Undang-Undang Hak Cipta.

Demikian pernyataan persetujuan publikasi karya ilmiah ini saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 25 Maret 2019

Yang menyatakan



Stella Novena Pramesti

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Peneliti bersyukur kepada Tuhan Yesus Kristus atas penyertaan dan kasih-Nya, karena berhasil menyelesaikan skripsi dengan baik. Semua perjuangan ini dilakukan dengan usaha, dukungan dan doa. Skripsi ini dipersembahkan kepada keluarga dan teman-teman saya yang telah membantu dan memotivasi, sehingga skripsi ini berjalan dengan lancar dan tepat waktu.

*“Stay positive, work hard, make it happen.”* - Glam Observer

Surabaya, 25 Maret 2019

Stella Novena Pramesti

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas berkat dan karuniaNya, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Tingkat Pengetahuan *Followers* Instagram @Suroboyobus Mengenai Informasi Layanan Suroboyo Bus Dan Suroboyo Bus Tumpuk Pemerintah Kota Surabaya” Skripsi merupakan salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana Ilmu Komunikasi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

Melalui proses skripsi ini, penulis telah banyak dibantu oleh banyak pihak yang telah memberikan dukungan dan motivasi. Maka dari itu penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Tuhan Yesus Kristus yang selalu menyertai dan memberkati penulis selama proses pengerjaan skripsi.
2. Kedua orangtua, mama dan papa. Terima kasih telah memberikan motivasi, kritik dan saran terhadap skripsi. Sehingga skripsi ini dapat berjalan dengan baik.
3. Ibu Theresia Intan Putri H., S.Sos., M.I.Kom dan Ibu Anastasia Yuni Widyaningrum, S.Sos., M.Med.Kom selaku dosen pembimbing yang selalu bersedia memberikan motivasi dan pengarahan yang diberikan dalam pengerjaan skripsi, serta ilmu-ilmu yang diberikan kepada penulis.
4. Ibu Yuli Nugraheni, S.Sos., M.Si. dan Ibu Brigitta Revia S, F., S.I.Kom., M.Med.Kom, selaku dosen penguji yang telah menguji dan membimbing peneliti dalam pengerjaan skripsi.
5. Seluruh dosen Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya, terima kasih telah membantu,



memotivasi, dan memberikan ilmu-ilmu dari awal masuk kuliah hingga akhir.

6. Staff Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya, terima kasih atas bantuan dan keramahannya.
7. Ibu Sekar Satya Mayang Sary, Ibu Ellanda Putri, selaku staff bidang Angkutan dan Ibu Paramadina Yuni Astika selaku staf bidang Prasarana Transportasi Dinas Perhubungan Kota Surabaya. Terima kasih telah membantu penulis dengan data-data mengenai Suroboyo Bus dan Suroboyo Bus Tumpuk.
8. Agatha Felicia dan Amungkalamingki, kedua sahabat yang telah bersama sejak awal semester masuk kuliah. Serta membantu dan memotivasi peneliti dalam pengerjaan skripsi.
9. Felicia Brigitta Lavenia, Ayunita Resa, Yuni Kurnia, Ong Elia, dan Michelle Angela, selaku sahabat yang selalu memberikan semangat, membantu, dan mendengarkan curhat dari peneliti dalam pengerjaan skripsi.
10. Teman-teman seluruh FIKOMERS 2015, yang telah memperjuangkan skripsi bersama-sama.

Demikian peneliti mengucapkan terima kasih banyak atas bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Peneliti menyadari masih ada banyak kekurangan. Besar harapan peneliti bahwa skripsi ini dapat bermanfaat bagi diri sendiri maupun pembacanya.

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
SURAT PERNYATAAN ORIGINALITAS.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN .....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH...	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR BAGAN.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
ABSTRAK.....	xvi
ABSTRACT.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
I.1. Latar Belakang.....	1
I.2. Rumusan Masalah.....	12
I.3. Tujuan Penelitian.....	12
I.4. Batasan Masalah.....	12
I.5. Manfaat Penelitian.....	13
I.5.1. Manfaat Akademis.....	13
I.5.2. Manfaat Praktis.....	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	14
II.1. Kerangka Teori.....	14
II.1.1. Proses Komunikasi.....	14
II.1.2. Efek Proses Komunikasi.....	15

II.1.3. Informasi.....	18
II.1.4. Pelayanan.....	18
II.1.5. Media Sosial Instagram.....	20
II.2. Nisbah Antar Konsep.....	22
II.3. Bagan Kerangka Konseptual.....	23
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>24</b>
III.1. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	24
III.2. Metode Penelitian.....	24
III.3. Identifikasi Variabel Penelitian.....	25
III.4. Definisi Konseptual.....	25
III.5. Definisi Operasional.....	25
III.6. Populasi dan Sampel.....	27
III.6.1. Populasi.....	27
III.6.2. Sampel.....	27
III.7. Teknik Penarikan Sampel.....	28
III.8. Teknik Pengumpulan Data.....	29
III.9. Teknik Validitas dan Reliabilitas.....	30
III.9.1. Uji Validitas.....	30
III.9.2. Uji Reliabilitas.....	31
III.10. Teknik Analisis Data.....	32
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>34</b>
IV.1. Gambaran Subjek Penelitian.....	34
IV.1.1. Gambaran Umum.....	35
IV.1.2. Visi Misi.....	37
IV.1.3. Logo Suroboyo Bus & Bus Tumpuk.....	37
IV.2. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	37
IV.2.1. Uji Validitas.....	37
IV.2.2. Uji Reliabilitas.....	39

IV.3. Hasil Penelitian.....	39
IV.3.1. Temuan Data dan Pembahasan.....	39
IV.3.2. Deskripsi Identitas Responden.....	40
IV.3.2.1. Jenis Kelamin.....	40
IV.3.2.2. Usia.....	41
IV.3.2.3. Pekerjaan.....	42
IV.3.2.4. Pendidikan Terakhir.....	45
IV.3.3. Deskripsi Tingkat Pengetahuan .....	46
IV.3.3.1. Pengetahuan Produk.....	47
IV.3.3.2. Pengetahuan Pembelian.....	55
IV.3.3.3. Pengetahuan Pemakaian.....	63
IV.4. Pembahasan.....	68
IV.4.1. Tabulasi Silang.....	72
IV.4.1.1. Tabulasi Silang Jenis Kelamin dengan Tingkat Pengetahuan.....	72
IV.4.1.2. Tabulasi Silang Usia dengan Tingkat Pengetahuan.....	74
IV.4.1.3. Tabulasi Silang Pekerjaan dengan Tingkat Pengetahuan.....	77
IV.4.1.4. Tabulasi Silang Pend.Terakhir dengan Tingkat Pengetahuan.....	79
BAB V PENUTUP.....	82
V.1. Kesimpulan.....	82
V.2. Saran.....	83
V.2.1. Saran Akademis.....	83
V.2.2. Saran Praktis.....	83
DAFTAR PUSTAKA.....	84
LAMPIRAN.....	93

## DAFTAR GAMBAR

Gambar I.1. Komentar ketidaktahuan mengenai jadwal bus.....	2
Gambar I.2. Komentar ketidaktahuan mengenai tukar botol.....	2
Gambar I.3. Suroboyo Bus.....	4
Gambar I.4. Suroboyo Bus Tumpuk.....	5
Gambar I.5. Cara Naik dan Mendapatkan Kartu Penumpang....	7
Gambar I.6. Akun Instagram Suroboyo Bus.....	9
Gambar I.7. Layanan pada akun Instagram Suroboyo Bus.....	9
Gambar IV.1. <i>Followers</i> Instagram @SuroboyoBus.....	34
Gambar IV.2. Grafik Jumlah Penumpang Suroboyo Bus 2018...	36
Gambar IV.3. Logo <i>Sticker</i> Suroboyo Bus & Bus Tumpuk.....	37
Gambar IV.4. Konten rute SB di Instagram @SuroboyoBus....	51
Gambar IV.5. Halte Suroboyo Bus & Bus Tumpuk.....	52
Gambar IV.6. Foto dengan tulisan “DISHUB”.....	54
Gambar IV.7. Informasi Penggunaan Botol Plastik.....	57
Gambar IV.8. Highlight Instagram @SuroboyoBus.....	58
Gambar IV.9. Komentar di Instagram @SuroboyoBus.....	59
Gambar IV.10. Komentar Penambahan Bus @SuroboyoBus....	60
Gambar IV.11. Penambahan Armada Bus @SuroboyoBus.....	62
Gambar IV.12. Kartu Setor Sampah.....	65
Gambar IV.13. Komentar di Instagram @SuroboyoBus.....	66
Gambar IV.14. Publikasi Surabaya <i>City Pass Card</i> .....	68

## DAFTAR TABEL

Tabel IV.1. Hasil Uji Validitas.....	38
Tabel IV.2. Uji Reliabilitas.....	39
Tabel IV.3. Jenis Kelamin Responden.....	40
Tabel IV.4. Usia Responden.....	41
Tabel IV.5. Pekerjaan Responden.....	42
Tabel IV.6. Pendidikan Terakhir Responden.....	45
Tabel IV.7. Pengetahuan Produk SB dan SBT.....	47
Tabel IV.8. Pengetahuan Pembelian SB dan SBT.....	55
Tabel IV.9. Pengetahuan Pemakaian SB dan SBT.....	63
Tabel IV.10. Hasil Indikator Tingkat Pengetahuan.....	69
Tabel IV.11. Tabulasi Silang JK x Tingkat Pengetahuan.....	73
Tabel IV.12. Tabulasi Silang Usia x Tingkat Pengetahuan.....	75
Tabel IV.13. Tabulasi Silang Pekerjaan x Tingkat Pengetahuan.....	77
Tabel IV.14. Tabulasi Silang Pendidikan Terakhir x Tingkat Pengetahuan.....	80

## **DAFTAR BAGAN**

Bagan II.1. Bagan Kerangka Konseptual.....	23
--	----

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	93
Lampiran 2. Bukti <i>Chat</i> Responden IG @Suroboyobus.....	97
Lampiran 3. Username Followers IG @Suroboyobus.....	107
Lampiran 4. Hasil <i>Coding</i> Kuesioner.....	111
Lampiran 5. Uji Validitas.....	116
Lampiran 6. Uji Reliabilitas.....	121
Lampiran 7. Frekuensi.....	122
Lampiran 8. Tabulasi Silang.....	128
Lampiran 9. Dokumentasi Peneliti.....	130



## ABSTRAK

Stella Novena Pramesti. NRP 1423015050. *Tingkat Pengetahuan Followers Instagram @Suroboyobus Mengenai Informasi Layanan Suroboyobus Dan Suroboyobus Tumpuk Pemerintah Kota Surabaya.*

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana tingkat pengetahuan *followers* Instagram @Suroboyobus mengenai informasi layanan Suroboyobus Bus dan Suroboyobus Bus Tumpuk yang diberikan dari Pemerintah Kota Surabaya. Peneliti menggunakan konten media sosial Instagram @Suroboyobus dikarenakan melalui Instagram @Suroboyobus merupakan media sosial yang memberikan informasi-informasi bagi pengikut (*followers*) mengenai Suroboyobus Bus dan Suroboyobus Bus Tumpuk. Penelitian ini menggunakan teori yang menjawab pertanyaan *Who Says What In Which Channel To Whom With What Effect?* dengan menghasilkan efek salah satunya adalah efek kognitif dengan memiliki tiga indikator pengetahuan produk, pengetahuan pembelian, dan pengetahuan pemakaian. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif deskriptif dengan pengumpulan data kuesioner. Hasil dari penelitian ini tentang tingkat pengetahuan *followers* Instagram @Suroboyobus mengenai informasi layanan Suroboyobus Bus dan Suroboyobus Bus Tumpuk adalah tinggi.

**Kata Kunci:** Tingkat Pengetahuan, Instagram, Informasi Layanan, Suroboyobus Bus dan Suroboyobus Bus Tumpuk, Pemerintah Kota Surabaya.

## ABSTRACT

Stella Novena Pramesti. NRP 1423015050. *Level of Knowledge of Instagram Followers @SuroboyoBus Regarding Information Services on Suroboyo Bus and Suroboyo Bus Tumpuk Surabaya City Government.*

This research was conducted to find out how the level of knowledge of Instagram followers @SuroboyoBus regarding information services on Suroboyo Bus and Suroboyo Bus Tumpuk provided from the Surabaya City Government. The researcher uses Instagram @SuroboyoBus social media content because via Instagram @SuroboyoBus is a social media that provides information for followers about Suroboyo Bus and Suroboyo Bus Tumpuk. This study uses a theory that answers the question *Who Says What In Which Channel To Whom With What Effect?* by producing effects one of which is cognitive effects by having three indicators of product knowledge, purchasing knowledge, and usage knowledge. This study uses descriptive quantitative research methods with questionnaire data collection. The results of this study are about the level of knowledge of Instagram followers @SuroboyoBus regarding information services on Suroboyo Bus and Suroboyo Bus Tumpuk is high.

**Keywords:** Level of Knowledge, Instagram, Information Service, Suroboyo Bus and Suroboyo Bus Tumpuk, Surabaya City Government.